

SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET SPLIT

ZAVRŠNI RAD

HOTELSKI INFORMACIJSKI SUSTAVI NA
PODRUČJU SREDIŠNJE DALMACIJE

Mentor:
doc. dr. sc. Daniela Garbin Praničević

Student:
Tereza Ražnjević

Split, kolovoz, 2016

SADRŽAJ:

1.

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Značaj i uloga ICT (Information and communications technology) industrije za gospodarski rast daleko nadilazi njen doprinos društvenom bruto proizvodu zemlje i broju radnika koje zapošljava. Primjena informatike je nezaobilazni uvjet za rast produktivnosti i uspješnosti ukupnog gospodarstva i podizanje kvalitete života građana. ICT je globalizirana industrija, izložena jakom kompetitivnom pritisku na svjetskom tržištu i izuzetno je važno da se domaći ICT sektor uspješno nosi s konkurencijom drugih zemalja, jer u protivnom dolazi u pitanje tehnološka osposobljenost nacije, može doći do zaostajanja u odnosu na druge, a mogu se izgubiti i radna mjesta. U ovom radu je pobliže teorijski objašnjeno što su to hotelski informacijski sustavi, te također kroz dva primjera sustava najčešće korištenih na području Središnje Dalmacije.

1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka

Primarno je korištena literatura Ekonomskog fakulteta u Splitu i Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji. Podaci koji su korišteni su sekundarni i objavljeni u raznim časopisima, člancima i radovima.

1.3. Struktura rada

U ovom radu je istražen značaj primjene informacijskih sustava u hotelskom poslovanju, te najčešće korišteni informacijski sustavi u hotelima na području Središnje Dalmacije. Također su u radu opisane pojedine stavke samih sustava i njihov razvitak kroz povijest.

U nastavku rada opisana je razvijenost samih sustava promatrajući ih s aspekta 4 razine i prema razvijenosti pripadajućih im komponenti. Navedene su i karakteristike informatizacije hotelskog poslovanja, te razlozi nužnosti uvođenja informatizacije kao što su unaprijeđenje rada i rezultata poslovanja. Zadnje poglavlje opisuje način rada sustava E-visitor, sustava za prijavu i odjavu turista u Republici Hrvatskoj, koji povezuje sve turističke zajednice. Na samom području Središnje Dalmacije jedan od najčešće korištenih sustava u hotelskom poslovanju je Diventa, programski paket koji je dizajniran za upravljanjem smještajnim kapacitetima. Poseban osvrt je dan na upute za korištenje tih sustava, ali i zadovoljstvo samih korisnika njihovom funkcionalnošću.

2. DEFINIRANJE POJMA I POJAVA INFORMACIJSKIH SUSTAVA U HOTELSKOM POSLOVANJU

2.1 Pojam informacijskih sustava

Informacijski sustav je sastavni dio svakog ciljno orijentiranog sustava. Osnovna funkcija informacijskog sustava je opskrba potrebnim informacijama svih razina upravljanja i odlučivanja u danom tehnološkom, odnosno organizacijskom obliku. Informacijski sustav nekog tehnološkog i/ili organizacijskog sustava je onaj dio tog sustava koji stalno opskrbljuje potrebnim informacijama sve razine upravljanja i odlučivanja u sustavu.

Informacijski sustav, dakle, prikuplja, pohranjuje, čuva, obrađuje, i isporučuje potrebne informacije na način da su dostupne svim članovima neke organizacije koji se njima žele koristiti te imaju odgovarajuću autorizaciju.

U užem smislu informacijski sustav se definira kao dio poslovnog sustava koji daje podatkovnu sliku procesa iz realnog sustava. To vrši modelom podataka, modelom procesa i modelom izvršitelja.¹

- **Model podataka** definira podatke koji se koriste u poslovnom sustavu.
- **Model procesa** definira procese iz poslovnog sustava te opisuje funkcije po kojima se ti procesi mijenjaju.
- **Model izvršitelja** definira sve koji su uključeni u izvršavanje procesa poslovnog sustava.

¹ <http://www.fpz.unizg.hr/zto/iszp/a2.pdf>

Svaki informacijski sustav treba imati 6 komponenti:²

1. **Hardware** je materijalna osnova- elektroničko računalo, ulazno izlazni uređaji, dio uređaja za komuniciranje i prijenos i ostala računalna namijenjeni isključivo ili pretežito obradi podataka, odnosno informacija.
2. **Software** predstavlja nematerijalne elemente, kao npr. programi, uvježbanost i metode vezane uz organizaciju, upravljanje, obrađivanje i korištenje rezultata obrade.
3. **Netware** predstavlja mješovitu materijalno-tehničku i nematerijalnu komponentu koja omogućuje komuniciranje unutar mreže.
4. **Lifeware** je ljudska komponenta koju čine kadrovi.
5. **Orgware** su organizacijski postupci, metode i načini povezivanja i usklađivanja prethodnih komponenti u cjelinu.
6. **Dataware** je zadužena za organizaciju baze podataka i informacijskih resursa.

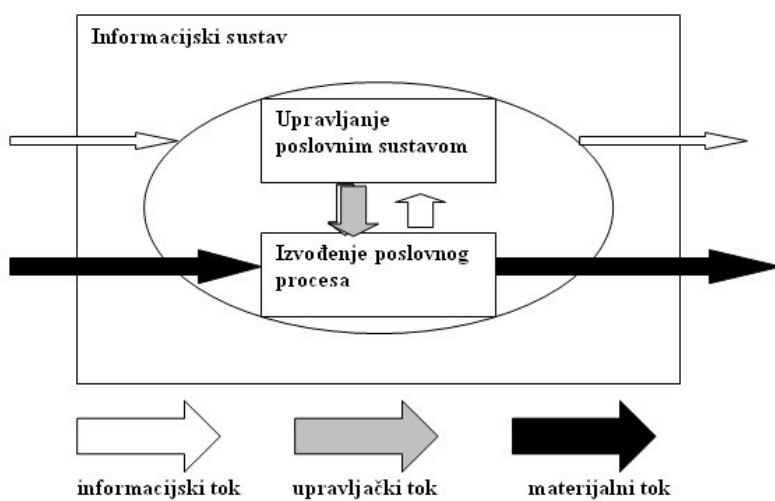
Međunarodna federacija za obradu informacija (International Federation for Information Processing-IFIP) je definirala informacijski sustav³ kao sustav koji:

1. prikuplja,
2. pohranjuje,
3. čuva,
4. obrađuje i
5. isporučuje

informacije važne za organizaciju i društvo, tako da budu dostupne i upotrebljive za svakog tko ih želi koristiti, uključujući poslovodstvo, klijente, osoblje i ostale.

² Strahonja, V., Varga, M., Pavlić, M., Projektiranje informacijskih sustava, Zavod za informatičku djelatnost Hrvatske i INA-INFO, Zagreb, 1992., str.18.

³ Varga, M., Baze podataka – Konceptualno, logičko i fizičko modeliranje podataka, Društvo za razvoj informacijske pismenosti, Zagreb, 1994., str.2.



Slika 1: Informacijski sustav kao podsustav poslovnog sustava⁴

Cilj informacijskog sustava je dostaviti pravu informaciju na pravo mjesto u organizaciji, u pravo vrijeme i uz minimalne troškove. Cilj informacijskog sustava mora biti usklađen sa

⁴ <http://www.maturski.org/INFORMACIONI%20SISTEMI/InformacijskiSustaviOpcenito.html>

ciljem samog poslovnog sustava kao cjeline, odnosno informacijski sustav svojim funkcioniranjem mora poboljšati funkcioniranje poslovnog sustava, kako bi se postigli što bolji rezultati poslovanja.⁵

2.2. Razvoj i početak primjene informacijskih sustava u hotelima

Hotel uspješno posluje ovisno o razini usluga koju pruža svojim gostima, a ona se danas mjeri i stupnjem tehnoloških inovacija koje je hotel uključio u svoj servis. Za racionalnu primjenu i razvoj informacijske tehnologije u hotelskim poduzećima potrebno je zadovoljiti nekoliko preduvjeta⁶:

- uočiti potrebu za primjenom informacijske tehnologije
- planirati izgradnju i razvoj poslovnog sustava u cjelini
- standardizirati opremu, dokumentaciju i metode korištenja informacijske tehnologije
- organizirati proces upravljanja i rukovođenja uvjetima primjene informacijske tehnologije

U posljednjih nekoliko godina u Republici Hrvatskoj, značajnije se počela upotrebljavati informacijska tehnologija u poslovanju na području turizma i hotelijerstva. Najvažniji razlozi zbog kojih su se turizam i hotelijerstvo kasnije uključili u proces primjene informacijske tehnologije su⁷:

- pasivnost upravljačkih kadrova
- niska razina stručnosti kadrova
- tradicionalan otpor prema svemu onome što je novo, pomanjkanje sredstava za nabavu hardwarea i softwarea

5 Srića, V., principi modernog menadžmenta, Zagrebačka poslovna škola, Zagreb, 1992., str 172.

6 Galičić, Šimunić, Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006., str. 98.

7 Galičić, Šimunić, Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006., str. 99

- izostajanje ponuda domaćih proizvođača elektronske opreme kompatibilne za informacijske sustave u toj izrazito uslužnoj djelatnosti

Hotelska industrija je informacijsku tehnologiju prepoznala kao bitan čimbenik razvoja tek krajem 20.tog stoljeća. Informacijski sustavi su kroz povijest bili osporavani u njihovoj važnosti i korisnosti. Takva osporavanja se javljaju u vremenu raspada dot.com (internet) kompanija, čime se javljaju pitanja o smislenosti ulaganja u informacijsko-komunikacijsku tehnologiju. Uzroci osporavanja vrijednosti sustava su pitanja i odgovori vezani za informacijsku tehnologiju. Bitnu ulogu u tome su imali i bankroti velikih svjetskih kooperacija, te studije o neisplativim investicijama.

Tri glavna vala tehnološkog razvoja su⁸:

1. **Kompjuterski rezervacijski sustavi** (Computer Reservation System – CRS) 70-tih godina
2. **Globalni distribucijski sustavi** (Global Distribution Systems –GDS) 80-tih godina
3. **Internet** 90-tih godina prošlog stoljeća

70-tih godina prošlog stoljeća javljaju se prvi kompjuterski rezervacijski sustavi u okviru zračnog prijevoza. Bio je to jednostavni sustav za automatizaciju karata zrakoplovnih kompanija, tj računalni sustav za pohranu, dohvat i izvršenje transakcija vezanih uz zračni prijevoz. Računalni rezervacijski sustavi su se razvili za potrebe zračnog prometovanja, a kasnije su prerasli u sustave za upravljanje destinacijama. Danas su to sustavi online baza podataka koji turističkim tvrtkama, hotelijerima i ugostiteljima pomažu upravljati

⁸ Galičić, Šimunić, Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006., str.477

kapacitetima i osiguravaju im veću dostupnost prema potencijalnim korisnicima.

Preduvjet za nastajanje Globalnih distribucijskih sustava je stvaranje novih, dodatnih usluga koristeći prednost širokog pristupa informacijama, maksimalna efikasnost, osiguravanje informacija u realnom vremenu i kontrola poslovanja agenata zbog inteligentnih aplikacija.

S druge strane, internetske tehnologije poboljšavaju funkcije i performanse hotelskog menadžmenta koji implementira nove alate za marketing i promociju same destinacije u koordinaciji s marketinškim strategijama hotelskih poduzeća kao pružateljima smještajnih usluga.

2.3. Razvijenost hotelskih informacijskih sustava

Hotelski informacijski sustav (HIS) se definira kao skup različitih komponenata koje zajedničkim djelovanjem osiguravaju informacije potrebne za odvijanje poslovnih aktivnosti i upravljanje hotelskim poslovanjem.⁹

Razvijenost informacijskih sustava hotelskih poduzeća može se promatrati na tri razine¹⁰ prema dosegnutom razvoju i pripadajućim karakteristikama:

1. razina razvijenosti označava informacijski sustav kao tehnološkog partnera poslovanja, tj. kao podršku dokumentacijskoj funkciji poslovnog sustava. Komponente informacijskog

⁹ <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-,29,688.html>

¹⁰ Garbin Praničević, Pivčević, Garača, Razvijenost informacijskih sustava velikih hotelskih poduzeća u Hrvatskoj, str.184.

sustava koje su na najnižoj razini se koriste za automatsku obradu podataka. Podaci su pohranjeni na više mjesta, te su zbog toga teže dostupni, a računala su međusobno nepovezana u mrežu. Informatička pismenost djelatnika je na osnovnoj razini. Za zaštitu podataka nisu poduzete nikakve mjere, a podacima se ne može pristupiti kontinuirano. Dobivene informacije je potrebno dodatno provjeriti i one mogu pružiti samo operativnu podršku upravljanju hotelskim poduzećem.

Na **2.razini** razvijenosti informacijski sustav ima ulogu procesnog i servisnog partnera poslovanja, te djeluje kao integralni sustav za podršku svim funkcijama poslovnog sustava. Na ovoj razini je mrežna komponenta aktivnije uključena i promatra se kao srednja razina kod koje se hardverske komponente obnavljaju između 3 i 5 godina. Podaci se pohranjuju na jednoj zajedničkoj bazi sa serverom na mreži, a koriste se i vanjski podaci s web servera ili nekog od vanjskih izvora podataka. Djelatnici mogu ocjenjivati kvalitetu ponuđenih informatičkih rješenja, pristup informacijama unutar hotelskog poduzeća odvija se s umreženih računala. Sigurnost i mogućnost dostupnosti podataka korisnicima sustava su zadovoljavajući.

3.razina razvijenosti je najviša razina razvijenosti gdje informacijski sustav ima ulogu strateškog partnera poslovanja. Hardverska i softverska komponenta se unaprijeđuju u periodu ispod 3 godine, podaci su pohranjeni na više međusobno povezanih lokalnih mreža. Djelatnici na ovoj razini bi trebali ostvarivati kreativna poboljšanja na svom radnom mjestu. Poduzete su mjere zaštite podataka od neovlaštenog korištenja, a podaci su dostupni kontinuirano, na zahtjev. Sve informacije su u mogućnosti podržati sve menadžerske razine.

Razvijenost informacijskih sustava se također može promatrati prema razvijenosti pripadajućih komponenti. Provedena su istraživanja o razvijenosti informacijskih sustava hotelskih poduzeća u Republici Hrvatskoj. Hoteli su grupirani u dva klastera prema najvišoj i srednjoj razini razvijenosti. Hotelskih poduzeća s najnižom razinom razvijenosti nije bilo, prema čemu zaključujemo da su velika hotelska poduzeća u Hrvatskoj već prepoznala važnost informacijskih sustava i nužnost ulaganja u njih. Također je uočeno i kako ulaganja u informacijske sustave nisu praćena adekvatnim ulaganjima u ljudske resurse, a to se najviše javlja kod hotela koji imaju razvijene informacijske sustave.

3. NAČIN RADA INFORMACIJSKIH SUSTAVA U HOTELSKOM POSLOVANJU

3.1. Karakteristike informatizacije hotelskog poslovanja

Osnovno obilježje suvremenog svjetskog gospodarstva je porast uslužnog sektora. Hotelijeri su također svjesni nužnosti investiranja u nova tehnološka dostignuća i na prilagođavanje novom sustavu efikasnosti u poslovanju. Primjena nove tehnologije ima brojne utjecaje i posljedice na cjelokupno hotelsko poslovanje, ali i na cijelo turističko tržište. Na međunarodnom tržištu je došlo do pada komunikacijskih troškova, te zbog tehnoloških inovacija sve više hotelskih gostiju očekuje da će se moći koristiti tehnološkim inovacijama u hotelu u kojem odsjeda. Na taj način se prisiljava hotelijere da investiraju u najnovija tehnološka dostignuća.

Za istraživanje potreba i zahtjeva ljudi za hotelskim uslugama, te izgradnju i opremu objekata za smještaj, prodaju, priprema i pružanje usluga, potrebni su kapital i imovina, osposobljeni radnici, adekvatna tehnika, tehnologija i upravljanje.

Razvijene tehnologije su poticajni faktor, generator i promotor ukupnog razvoja društva. Ulaganja u tehnološka unaprijeđenja u razvijenim turističkim zemljama imaju višestruku ulogu u ukupnim gospodarskim investicijama.

Pri obavljanju posla, hotelijeri se neprestano moraju prilagođavati potrebama turističke potražnje. Naglašena je nužnost uporabe informacijske tehnologije da bi prilagođavanje bilo ekonomski efikasno i poslovno uspješno. Ta nužnost proizlazi iz nekoliko razloga¹¹:

1. potreba za ubrzanjem prihvata nove tehnologije u radu hotela, posebno informatizaciji svih radnih zadataka, kojima se bitno unapređuje organizacija rada hotela i pospješuje uspješnost radnih rezultata, povećava se produktivnost rada i snižavaju troškovi rada
2. pomoću informacijske tehnologije postiže se upoznavanje i pravovremeno uočavanje svih promjena na tržištu, kako bi se ponuda mogla uočenim promjenama pravovremeno i uspješno prilagoditi
3. potreba modernizacije upravljanja hotelom s više poslovnosti, s više menadžerskog znanja i upravljačke sposobnosti, o čemu u većoj mjeri ovise rezultati poslovanja
4. osuvremenjivanje profesionalnog rada u hotelijerstvu, posebno u hotelijerskoj proizvodnoj aktivnosti, u pripremi hrane, tj. gastronomiji kao značajnog faktora za uspješnost rezultata hotela, ali i za zadovoljnog gosta
5. konstantno praćenje promjena u zahtjevima gostiju, osiguravajući i sve veću kvalitetu i raznolikost profesionalnih hotelskih usluga, te uljudnost u kontaktu poslužitelj-gost i više raspoloživog vremena za gosta.

¹¹ Galičić, Šimunić, Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006., str.100.

Hoteli koriste različita tehnološka rješenja za informatizaciju poslovanja koja se razlikuju ovisno o veličini hotela i složenosti njihovih funkcija.

Recepcijsko poslovanje je najčešće informatizirana poslovna funkcija u hotelu. Rijetko koji hotel nema mogućnost elektroničkog vođenja smještaja gostiju. Aplikacije za recepcijsko poslovanje su vrlo jeftine i jednostavne za korištenje pa su na taj način pristupačne i najmanjim hotelima. O poslovnim potrebama i zahtjevima ovisi koje poslovne funkcije hotela treba informatizirati. Kod ulaganja u nabavu opreme treba gledati omjer koristi i troškova koji nastaju jer je sustav potrebno održavati.

Veliki hoteli danas ne mogu učinkovito poslovati bez kvalitetnog **ERP** (Enterprise Resource Planning) **sustava**. ERP sustav obuhvaća i pokriva sve važne poslovne funkcije neke tvrtke, od planiranja do ostvarenja poslovnih rezultata. Ovi sustavi su važni u povezivanju više objekata hotelskog lanca, te za povezivanje tvrtke s drugim tvrtkama (npr. dobavljačima) i posrednicima u turizmu.

Hoteli vrlo često koriste mogućnosti rezervacije putem vlastitih web stranica, pri čemu se štedi na plaćanju provizija posrednicima. Potrebno je prikupljati podatke o gostima kako bi se iskoristilo poznavanje njihovog ponašanja, navika i preferencija, te osigurati vjernost gostiju kako bi se osigurao njihov povratak u hotel. **CRM sustavi** se temelje na bazi podataka u kojoj se sustavno prikuplja velik broj podataka o klijentima, a koji se zatim inteligentnom obradom podataka analiziraju i daju važne informacije za izradu i prilagodbu marketinških strategija hotelskog poduzeća.

Primjenom informatičkih i komunikacijskih tehnologija u hotelima ostvaruje se osnovni cilj hotelskog poslovanja- povećanje popunjenosti, privlačenje ciljanih gostiju, stvaranje skupine stalnih gostiju i novih izvora prihoda, te smanjenje operativnih troškova.

Tablica 1: Katalog glavnih ICT aplikacija u hotelima

ICT UNUTAR USTANOVE	ICT ZA VANJSKU UPOTREBU
Katalog glavnih ICT aplikacija u hotelima	

<p>Hotelski hardver</p> <p>Osobno računalo Prijenosno računalo PDA 3G mreža GPS Osiguravanje sigurnosti na daljinu LCD zasloni Zasloni koji reagiraju na dodir TV u sobi: <ul style="list-style-type: none"> - Digitalna satelitska TV - Kablovska TV - Digitalna zemaljska TV - Interaktivna TV DVD u sobi <i>Piped music</i> -analogni/digitalni telefon -analogna/digitalna centrala -ambijentalna inteligencija</p>	<p>Elektronski marketing i prodaja</p> <p>Potporna oglašavanja i promidžbi -promotivni CD/DVD - informativni internet - informativni e-letak - e-Magazin - multimedij Prihvati online narudžbi: -sustav rezervacija hotela bez mogućnosti plaćanja - sustav rezervacije hotela s mogućnosti plaćanja - sustav računalnih rezervacija (CRS) - sustav za globalnu distribuciju (GDS) - sustav rezervacija turističkih odredišta -dinamični paketi Samouslužna tehnologija: -rješenja za prijavu i odjavu iz hotela - pozivni centar</p>
<p>Hotelski softver</p> <p>Uredski softver Posebni softver za različite službe Analiza podataka i upravljanje izvještajima Upravljanje projektima Simulatori Ekspertni sustavi</p>	<p>Upravljanje odnosima s klijentima (CRM)</p> <p>Sustavi podataka o klijentima (CIS) E-mail marketing / direktni marketing Viralni marketing Programi lojalnosti</p>

Izvor: <https://repozitorij.efzg.unizg.hr/islandora/object/efzg%3A574/datastream/PDF/view>

3.2. Uloga informacijskih sustava u hotelskom poslovanju i njihovo funkcioniranje

Najznačajnije karakteristike primjene informacijske tehnologije u hotelskom poslovanju su¹² :

- 1. Eliminiranje posla** – umjesto promatranja pojedinačnih poslova, prati se njihov kontinuitet. Poslovi i aktivnosti u sklopu procesa moraju biti optimizirani prije nego što tehnologija bude implementirana.
- 2. Eliminiranje suvišnih komunikacijskih lanaca** - uobičajeni proces višekratno prenosi iste informacije.
- 3. Ugradnja automatske kontrole u procese** – informacijska tehnologija osigurava ugradnju kontrolnih funkcija, a s tim i kvalitetu u sami proces.
- 4. Utvrđivanje sinergije između ljudi i tehnologije** – informacijska tehnologija u znatnoj mjeri povećava moć ljudi, ruši informacijske barijere i uspostavlja simultano raspoloživu informaciju bez ograničenja vremena i prostora.
- 5. Pojednostavljanje zadataka** – pomoću tehnologije zadaci se pojednostavljaju i ubrzava se njihovo izvršenje.
- 6. Paralelno odvijanje procesa** – nove aplikacije omogućavaju raspoloživost informacija i njihovo istodobno ažuriranje
- 7. Promjena definicije poslova** – postojeći procesi i poslovi se sastoje po novim pravilima, na koja presudno utječe i suvremena informacijska tehnologija.

12 Galičić, Šimunić, Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006., str.101.

- 8. Integracija funkcija** – nestaju funkcionalne barijere, a poslovi se obavljaju znatno brže i kvalitetnije.
- 9. Centralizirana kontrola s decentraliziranim odlučivanjem** - moguće je istodobno uspostaviti centraliziranu kontrolu ostavljajući slobodu odlučivanja decentraliziranim poslovnim jedinicama.
- 10. Inovativna sustavna analiza** – informacijska tehnologija osigurava znatno viši stupanj analize.
- 11. Stvaranje prednosti iz nedostataka** – uz pomoć informacijske tehnologije se lakše i bolje locira problem, koji se rješava prvi put, a istodobno i posljedni put.
- 12. Inovacije kao aktivan odgoj** – inovacije su prirodno podržane i sama primjena tehnologije stimulira njihovo kretanje i implementaciju.
- 13. Konkurentska prednost** - informacijska tehnologija postaje konkurentsko oružje koje istodobno ima i operativnu i strategijsku važnost.

3.3. Online rezervacijski sustavi

Najvažnije obilježje i cilj rezervacijskih sustava je popuniti smještajni kapacitet, odnosno ostvariti što veću prodaju svojih usluga. Druga važna uloga rezervacijskih sustava je da povezuju hotel s vanjskim okruženjem, odnosno s klijentom (gostom ili posrednikom) koji se nalazi u vanjskom sustavu u odnosu na hotel. Zbog te dvije značajke, rezervacijskim se sustavima posvećuje velika pažnja i na tom području je tehnološki napredak najdinamičniji jer se neprestano traže inovativni načini u povezivanju sudionika na turističkom tržištu, a tu je online tehnologija najprimjenjivija.

Rezervacijski sustavi su se razvijali u raznim smjerovima, pa tako funkciju rezervacija podržavaju interni rezervacijski sustav hotela, centralni rezervacijski sustav, globalni distribucijski sustav, vlastite web stranice kao sučelje prema hotelskom rezervacijskom sustavu, te razni posrednici koji svojim rezervacijskim sustavima također omogućuju izravnu ili posrednu prodaju hotelskih kapaciteta.

Odluku o odabiru nekog od mogućih distribucijskih kanala donosi menadžment, odnosno stvara se najučinkovitiji spoj distribucijskih kanala, distribucijski miks.

Prema nekim istraživanjima, izvori unaprijed obavljenih rezervacija u Hrvatskoj još uvijek u većini dolaze iz tradicionalnih izvora, tour operatora i putničkih agencija. Distribucijski kanali podržani ICT-jem imaju vrlo male udjele u rezervacijama: vlastiti rezervacijski sustav 6,6%, vlastita web stranica 5,3%, ostale internet stranice 1,4%, globalni distribucijski sustav 1,2%, te nezavisni rezervacijski sustavi 0,8%¹³. Prema ovim podacima zaključujemo da se online prodaja u hotelijerstvu u Hrvatskoj tek razvija.

¹³ <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-.29,688.html>

4. PRIMJERI KORIŠTENIH HOTELSKIH INFORMACIJSKIH SUSTAVA NA PODRUČJU SREDIŠNJE DALMACIJE I ZADOVOLJSTVO KORISNIKA

4.1. eVisitor

eVisitor je informacijski sustav za prijavu i odjavu turista i informacijski sustav koji funkcionalno povezuje sve turističke zajednice u Republici Hrvatskoj, te je dostupan je putem Interneta.

Osnovne funkcije eVisitora su¹⁴:

- 1. Prikupljanje podataka** o pružateljima usluga smještaja i njihovim smještajnim objektima na području Republike Hrvatske.
- 2. Prijava i odjava turista** od strane pružatelja usluga smještaja putem Interneta.
- 3. Obračun i kontrola** naplate boravišne pristojbe na temelju izvršenih prijava i odjava turista i podataka o pojedinom smještajnom objektu.
- 4. Izvještavanje** u statističke svrhe u realnom vremenu.
- 5. Marketing destinacija** praćenje kretanja turista i analiza lokacija, po jednom ili više kriterija.
- 6. Međusobna suradnja** tijela javne vlasti u izvršavanju zakonskih zadaća

¹⁴ <https://www.evisitor.hr/info/>

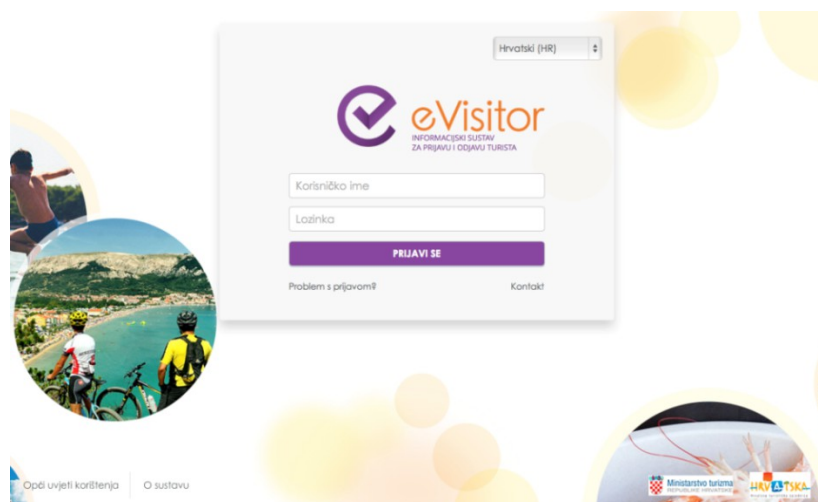
E-visitor koristi oko 300 turističkih zajednica i 60 000 pružatelja usluga smještaja, Hrvatska turistička zajednica, predstavništva Hrvatske turističke zajednice, Ministarstvo turizma, Ministarstvo uprave, Ministarstvo unutarnjih poslova, Carinska uprava i inspekcija, Državni zavod za statistiku, te ostali sudionici.

Povijest realizacije eVisitora:

1. **Planiranje** (23.12.2013. do 23.07.2014.) – osnovano je povjerenstvo za izradu sustava E-visitor, posjetilo se više turističkih zajednica, te izradila natječajna dokumentacija na temelju iskustava i savjeta kako članova povjerenstva, tako i turističkih djelatnika.
2. **Razvoj** (od 09.09.2013.) – na temelju javnog natječaja i izrađene natječajne dokumentacije, te povratnih informacija svih korisnika sustava eVisitor izrađuje se moderan jedinstveni sustav za prijavu i odjavu turista eVisitor.
3. **Pilot** (16.04.2015. do 14.09.2015.) – odabrane su turističke zajednice Crikvenice, Dubrovnika, Zagreba, Malog Lošinja, Osijeka, Rovinja i Splita prema geografskom položaju, dugogodišnjem iskustvu, te zbog raznovrsnosti vrsta smještajnih objekata.
4. **Produkcija** (od 14.09.2015.) – počinje se s edukacijom turističkih zajednica koje prve započinju sa radom u sustavu.

Prijava u sustav:

Prema informacijama dobivenim od strane TZ-a korisničko ime predstavlja OIB poduzeća, pa se prema tome nudi kao podatak za unos. Ukoliko se dobiveni podatak razlikuje od ponuđenog, moguće je prepraviti i unijeti novi podatak.



Slika 2: Prijava u sustav

Izvor: <https://www.evisitor.hr/info>

eVisitor Početno Turisti Turisti Objekti Financije Kontakt

Podatci: Ponedjeljak, 22.11.2015.

Događanja u okolici

Hrvatska najbolja destinacija za odlični odmor
U izboru putnika kojima je najviše poznata Nacionalna Geografska Traveler nagrada za najbolju destinaciju za odlični odmor osvajača je Hrvatska.
U izboru putnika kojima je najviše poznata Nacionalna Geografska Traveler nagrada za najbolju destinaciju za odlični odmor osvajača je Hrvatska.
U izboru putnika kojima je najviše poznata Nacionalna Geografska Traveler nagrada za najbolju destinaciju za odlični odmor osvajača je Hrvatska.

Vremenska prognoza

Obavijest iz

Travnik nema aktivnih obavijesti.

Aktivna obavijest

Moji trenutni turisti

Država	Dolazak	Država	Objekt
Iran	05.09.2014.	Iran	Stariji i mlađi
Indija	10.09.2014.	Indija	Stariji i mlađi
Iran	26.09.2014.	Iran	Stariji i mlađi

1.300,00 kn
Kamata
Povratni doplatiti

Slika 3: Početni ekran prijave obveznika u sustav

Izvor: <https://www.evisitor.hr/info/>

eVisitor Početna Turisti Izvještaji Objekt Financije Kontakt 27606172972

Prijava turista Odjava turista Popis turista Poništavanje/izmjena MUP

Početna > Turisti > Prijava turista Ponedjeljak, 23.11.2015.

Obveznik: **Hemingway, Ernest (OIB:27606172972)** [Prijava putem datoteke](#)

1. turist

Smještaj * **Starac i more** Soba

Boravak od * **23.11.2015.** Vijeme boravak od

Boravak do * Predviđeno do Vijeme predviđeni boravak do

Ispis o identitetu * Odaberite vrstu isprave... Broj isprave

Turist * Prezime Ime Srednje ime

Spol * ☐ Muški ☐ Ženski

Prebivalište *

Rođenje *

Državljanstvo *

Kategorija ob. BP *

Kontakt turista E-mail Telefon

Organizacija dolaska * ☐ Osobno ☐ Agencijski (grupno)

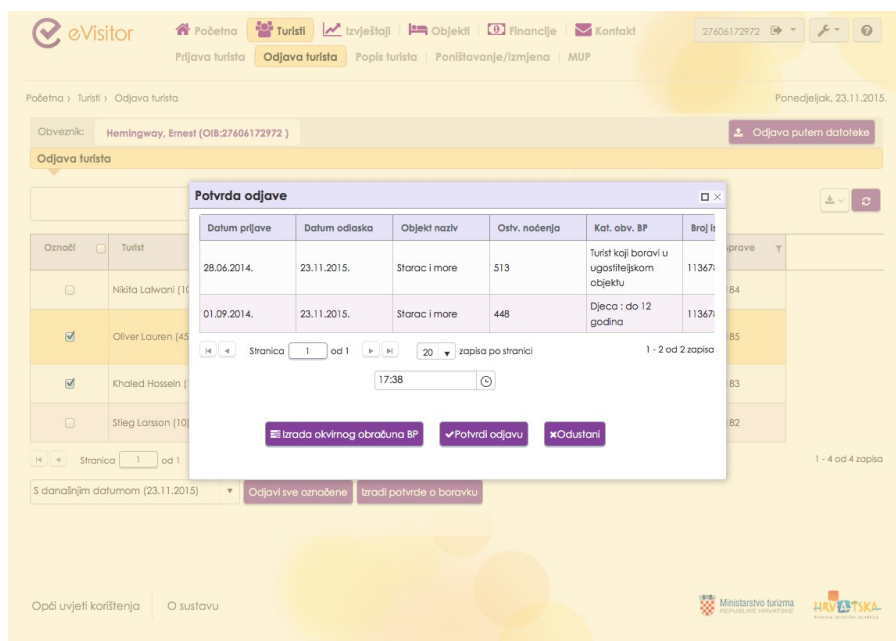
Vrsta usluge * **Noćenje**

Opći uvjeti korištenja O sustavu

Ministarstvo turizma REPUBLIKE HRVATSKE Hrvatska

Slika 4: Početni ekran prijave obveznika u sustav

Izvor: <https://www.evisitor.hr/info/>



Slika 5: Odjava turista

Izvor: <https://www.evisitor.hr/info/>

Sustav eVisitor je besplatan i sve se u program unosi ručno. Za rad je potrebno imati računalo ili tablet i internet. Za direktan rad u sustavu eVisitor potrebni su lozinka, šifra i TAN lista za ulazak u sustav, koje svi privatni iznajmljivači mogu dobiti u svom TZ-u.

Krajnji korisnici informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista mogu samostalno prijaviti i odjaviti goste koji borave u njihovim objektima. Na temelju izvršenih prijava i odjava gostiju sustav radi obračun boravišne pristojbe, te povezuje izvršene uplate sa zaduženjima i izračunava trenutnu obvezu. Na taj način se prati kretanje turista po nekoliko kriterija, kao što su duljina posjeta, lokacija, spol, dob, država ili mjesto prebivališta. Dio podataka je dostupan i preko interneta.

U eVisitor se unose svi podaci o pružateljima usluga smještaja kao što su ime, OIB i adresa, te podaci o njihovim smještajnim objektima. Glavni cilj eVisitora je zamjena pojedinačnih registara koji se zasebno vode po županijama.

Procesi nadzora i kontrole ilegalnog iznajmljivanja su unaprijeđeni jer je eVisitor povezan i s Carinskom upravom i Turističkom inspekcijom. Dosad je u sustavu prijavljeno oko 80 000 objekata obiteljskog smještaja, a dnevno se prijavi oko 300 novih objekata. Osigurane su edukacije za korištenje eVisitora u sklopu kojih je inspektorima pokazano kako mogu koristiti eVisitor u procesima nadzora i kontrole. Većina subjekata koji se bave iznajmljivanjem rade u skladu sa zakonima i propisima, tako da je i broj kazni sve manji.¹⁵

4.2.Diventa

Jedan od najčešće korištenih sustava u recepcijskom poslovanju hotela na području Središnje Dalmacije je sustav Diventa¹⁶. Sustav je ocijenjen više nego zadovoljavajući, ali je prikladniji za veća poduzeća zbog kompliciranijeg načina izvođenja računa.

Diventa je programski paket dizajniran za upravljanje smještajnim objektima kao što su hoteli, resorti, boutique hoteli, apartmanska naselja, kao i drugim vrstama objekata namjenjenih pružanju usluge organiziranog smještaja. Program organizira i kontrolira poslovne funkcije prodaje i rezervacija, marketinga, front i back officea, domaćinstva i niz drugih funkcija osiguravajući brzo i efikasno odvijanje operativnih funkcija.

Diventa je integrirana s nizom eksternih sustava. Znatno utječe na podizanje kvalitete ukupne hotelske usluge praćenjem preferencija gostiju i informacijama o prethodnim boravcima. Posebna pozornost programa je posvećena brzom pružanju usluga prijave i odjave gostiju. Proces prijave je u potpunosti automatiziran korištenjem podataka koji su već upisani u bazu podataka u procesu rezerviranja smještaja, te integracijom skeniranja putnih isprava.

Integracijom s ostalim Diventa modulima, kontrolira i dopušta ili ne dopušta bezgotovinsko plaćanje, ovisno o trenutnom statusu računa gosta. Integracija Diventa modula s

¹⁵ <http://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/sustav-evisitor-djeluje-dosad-uhvaceno-40-ilegalnih-iznajmljivaca---443660.html>

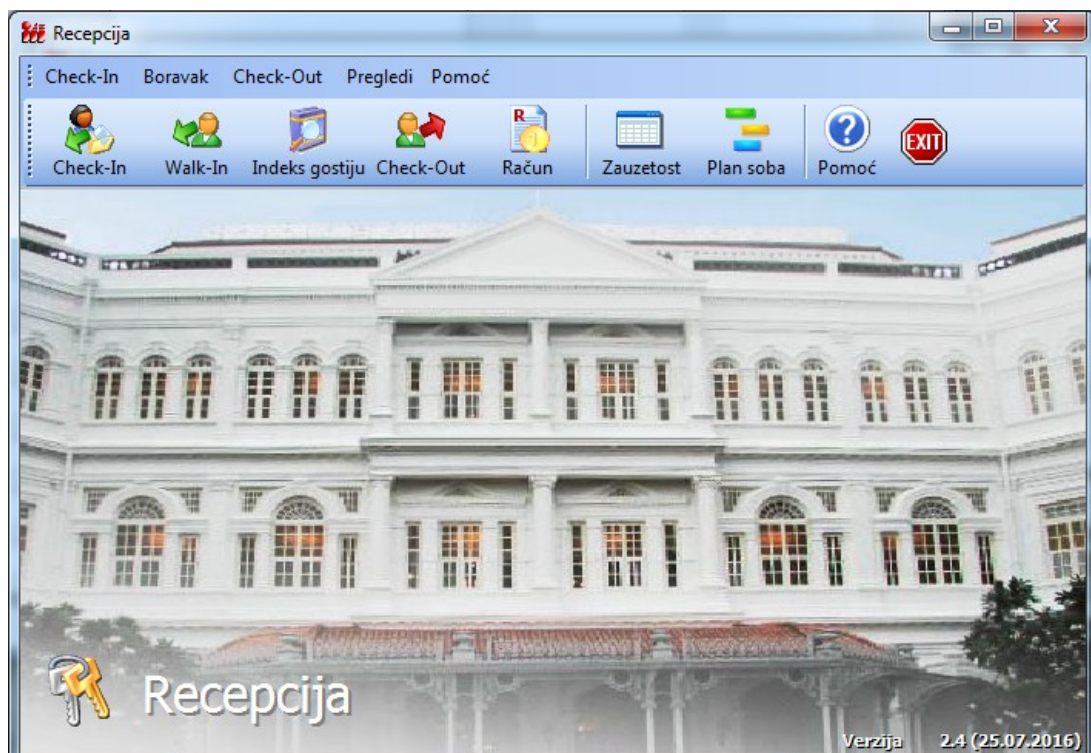
¹⁶ <http://www.itidiventa.com/?file=rjesenja-prema-bransi/hotelijerstvo/hoteli>

računovodstvenim modulima, pomaže pri uštedi ljudskih i materijalnih resursa, tj. Pri izbjegavanju grešaka koje se javljaju u primjeni rješenja koja nisu integralna.

Putem Divente hotel komunicira i elektronski razmjenjuje podatke o gostima na način kako to propisuju zakonski propisi Republike Hrvatske. Posebna pozornost se pokloanja ostvarivanju uvida u podatke kao rezultat poslovnih aktivnosti korisnika. Sigurnost rada kroz ovaj program je osigurana putem sustava dozvola i nadzora koji štiti sustav od neautoriziranog pristupa uz istovremenu evidenciju svih aktivnosti u sustavu.

Brze ikone

Hotelski informacijski sustav ima pet brzih ikona i ikonu izlaz iz programa smještenih na vrhu ekrana. Svaka brza ikona predstavlja jedan od modula.



Slika 6: Sustav Diventa – Početni zaslon

Walk In

Opcijom Walk-In vrši se prijava individualnog gosta bez rezervacije, gdje operater mora upisati potrebne podatke da bi zadužio gosta. Ulaskom u ekran program će sam popuniti šifru hotela, period boravka gosta koji se može promijeniti tako da se upiše broj noćenja pa će program izračunati datum odlaska ili obrnuto, da se upiše datum odlaska i program će izračunati broj noćenja, broj sobe u koju ga želimo smjestiti, individualni cjenik za tekuću godinu koje po želji možemo promijeniti, indikator poreza, te način plaćanja.

Walk-In

Org. jedinica: 119 KAMP PARK SOLINE

Rezervacija:

Ug./Cjenik: 2016 119

Prezime: Ime:

Boravak od: 17.08.2016 16.09.2016 Noć.: 30

Kamp br.: Reg.:

Trž. seg.:

Kanal: I Individualno

Plaćanje: G NOVČANICE

Br. kartice:

Agencija:

Posrednik:

Napomena:

Rezervacije **Popusti / Provizije**

Osnovne usluge

Uslugi: Naziv	Kol.	Cijena

Ostale usluge

Uslugi: Naziv	Kol.	Cijena

Statusi boravišne pristojbe / ostale usl. na svakog gosta

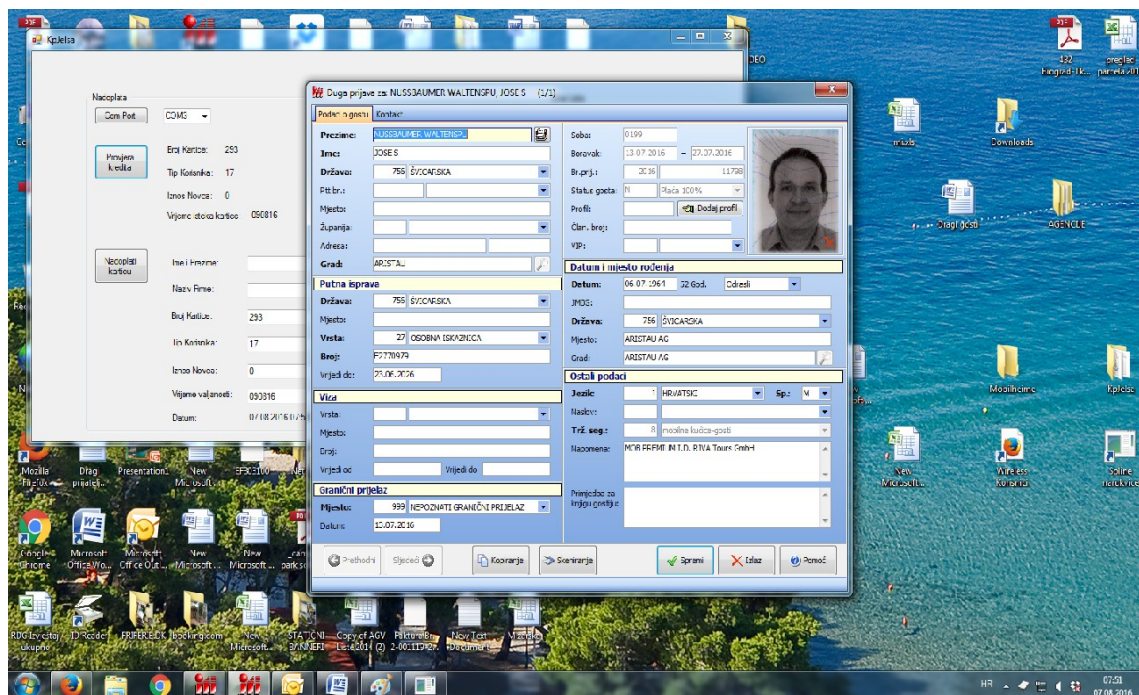
Uslugi: Naziv	Kol.	Cijena

Ukupno cijena: 0,00

Slika 7: Sustav Diventa – Kratka prijava (Walk In)

Duga prijava

Nakon što je gost prijavljen (opcija Check In ili Walk In) potrebno je upisati osobne podatke za svakog pojedinog gosta koji je taj dan u dolasku. Podaci se koriste za knjigu domaćih / stranih gostiju za statistiku. Odabir gosta za upis osobnih podataka se vrši tako da se odabere jedan od ponuđenih uvjeta za pretraživanje i da se popune polja koja program ponudi prije dohvata. Jedino polje graničnog prijelaza nije obavezno kada se unose podaci o domaćim gostima tj. Svim gostima kojima je šifra države različita od šifre domaće države obavezno se mora upisati šifra graničnog prijelaza.



Slika 8: Sustav Diventa – Duga prijava

Indeks gostiju

Ovom listom dobiva se pregled trenutnih gostiju u hotelu. Dohvat se vrši po ponuđenim uvjetim pretraživanja, a ko se ne popuni niti jedan uvjet a potvrdi se tipka Dohvat program će prikazati sve goste. Ovom opcijom se najčešće služe recepcioneri kod poziva stranki koje ne znaju broj sobe gosta koji boravi u hotelu.

Indeks gostiju						
<div> <div>Tiskanje</div> <div>Pomoć</div> <div>EXIT</div> </div>						
<div> <div>Hotel: 119 KAMP PARK SOLINE</div> <div>Prezime:</div> <div>Ime:</div> <div>Država:</div> <div>Dohvat</div> </div>						
Soba	Prezime	Ime	Dolazak	Odlazak	Operator	Vrijeme
0140	ABERT	ARMAND	12.08.2016	27.08.2016	jurica	13.08.2016 06:59:21
0140	ABERT	DORKA	12.08.2016	27.08.2016	jurica	13.08.2016 06:59:01
0140	ABERT	VALENTIN	12.08.2016	27.08.2016	jurica	13.08.2016 06:59:51
0513	ABIJOU	FLORIAN	12.08.2016	19.08.2016	ivanb	12.08.2016 19:16:02
0710	ADAMCZYK	GABRIELLA OLIVIA	12.08.2016	22.08.2016	Mima	13.08.2016 11:58:28
0710	ADAMCZYK	KRZYSZTOF PIOTR	12.08.2016	22.08.2016	Mima	13.08.2016 11:58:27
0710	ADAMCZYK	PATRYK KAĆPER KACPER	12.08.2016	22.08.2016	Mima	13.08.2016 11:58:28
0710	ADAMCZYK	SZYMON PIOTR	12.08.2016	22.08.2016	Mima	13.08.2016 11:58:29
0841	ADAMIĆ	SABINA	08.08.2016	21.08.2016	Mima	08.08.2016 19:43:44
0710	ADAMCZYK	KATARZYNA JOANNA	12.08.2016	22.08.2016	Mima	13.08.2016 11:58:28
0899	AHMETSPAHIĆ	NIKOLA	12.08.2016	30.08.2016	Mima	12.08.2016 16:46:47
0899	AHMETSPAHIĆ	ZDENKA	10.07.2016	30.08.2016	jurica	16.08.2016 13:27:34
0608	AILMANN	SIMON ALBERT	13.08.2016	20.08.2016	Mirana	13.08.2016 20:36:06
0322	AITA	CHIARA	07.08.2016	22.08.2016	Mate	07.08.2016 08:27:58
0060	ALBERS	MARIANNE	08.08.2016	17.08.2016	jurica	16.08.2016 07:41:48
0042	ALDRIAN	JASMIN	06.08.2016	23.08.2016	jurica	16.08.2016 12:47:38
0403	ALKHATIB	ALEKSANDER	09.08.2016	21.08.2016	tereza	09.08.2016 17:02:25

Slika 9: Sustav Diventa – Pregled gostiju

Račun

Ulaskom u ovu opciju vrši se naplata koja se može odnositi na jednog gosta, za cijelu sobu, više soba, upisom broja rezervacije za sve goste koji su primljeni po toj rezervaciji ili upisom broja grupe za cijelu grupu koja plaća direktno na recepciji.

Račun

Dohvat Ekstra usluge Mini bar Kontrolni račun Naplata Prekid Pomoć EXIT

Hotel: 119 KAMP PARK SOLINE Porez: 6 Plaća se porez-STRANO TRŽI Datum tečaja: 17.08.2016

Soba: Rezervacija: Jezik: HRVATSKI

Prezime: Grupa:

1 ZACCHEI, STEFANO 3.387,30 G

Usl.	Naziv usluge	Početi	Kraj	Iznos	Soba	Prezime i ime	Opis
CO	ODRASLI	16.08.	20.08.	284,56	0011	ZACCHEI, STEFANO	
CO	ODRASLI	15.08.	16.08.	71,14	0011	ZACCHEI, STEFANO	
CO	ODRASLI	12.08.	15.08.	213,42	0011	ZACCHEI, STEFANO	
KLJ	KUĆNI LJUBIMCI	12.08.	15.08.	137,82	0011	ZACCHEI, STEFANO	
P1	PARCELA STANDARD MARE	12.08.	15.08.	658,02	0011	ZACCHEI, STEFANO	
KLJ	KUĆNI LJUBIMCI	15.08.	16.08.	45,94	0011	ZACCHEI, STEFANO	
P1	PARCELA STANDARD MARE	15.08.	16.08.	219,34	0011	ZACCHEI, STEFANO	
KLJ	KUĆNI LJUBIMCI	16.08.	20.08.	183,76	0011	ZACCHEI, STEFANO	
P1	PARCELA STANDARD MARE	16.08.	20.08.	877,36	0011	ZACCHEI, STEFANO	
P	PRIJAVA	12.08.	20.08.	7,41	0011	ZACCHEI, STEFANO	
BP	BORAVIŠNA PRISTOJBA	12.08.	15.08.	21,00	0011	ZACCHEI, STEFANO	
BP	BORAVIŠNA PRISTOJBA	15.08.	16.08.	7,00	0011	ZACCHEI, STEFANO	
BP	BORAVIŠNA PRISTOJBA	16.08.	20.08.	28,00	0011	ZACCHEI, STEFANO	
CO	ODRASLI	16.08.	20.08.	284,56	0011	CASTILLO, MIRIAN	
CO	ODRASLI	15.08.	16.08.	71,14	0011	CASTILLO, MIRIAN	
CO	ODRASLI	12.08.	15.08.	213,42	0011	CASTILLO, MIRIAN	
P	PRIJAVA	12.08.	20.08.	7,41	0011	CASTILLO, MIRIAN	
BP	BORAVIŠNA PRISTOJBA	12.08.	15.08.	21,00	0011	CASTILLO, MIRIAN	
BP	BORAVIŠNA PRISTOJBA	15.08.	16.08.	7,00	0011	CASTILLO, MIRIAN	

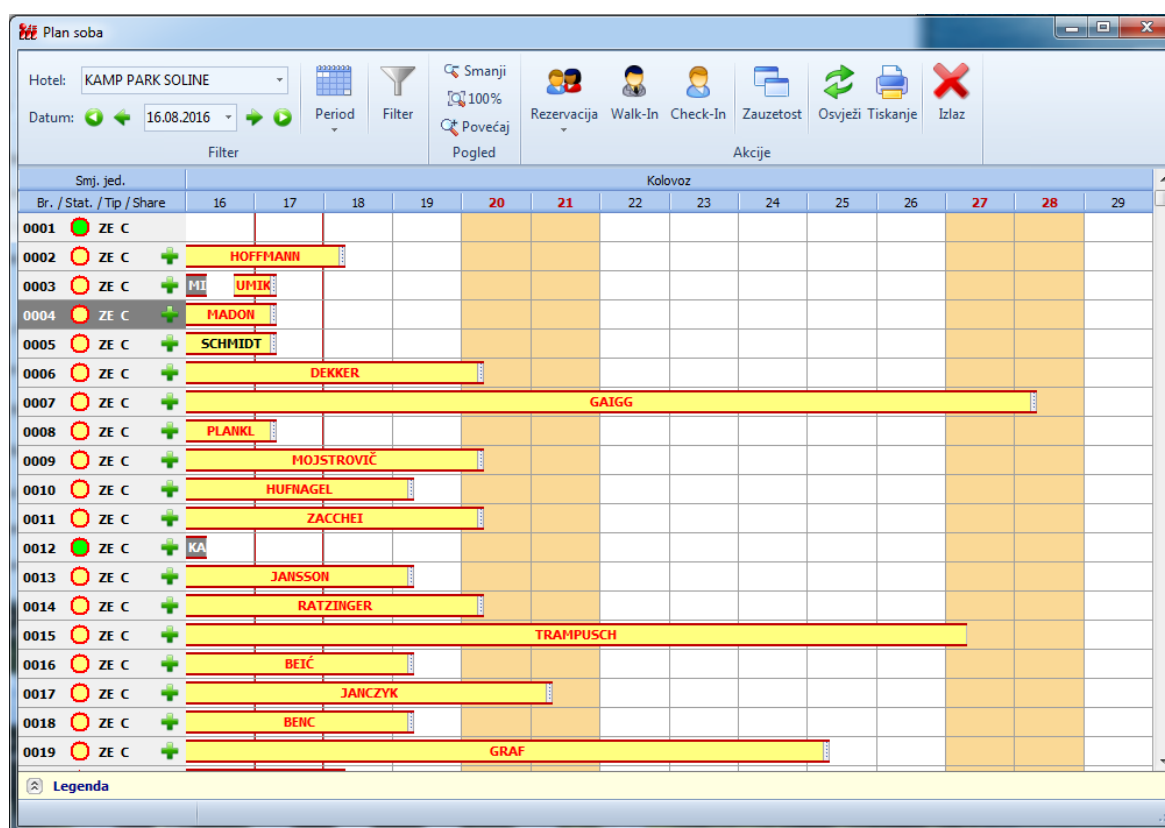
Routing ZACCHEI, STEFANO CASTILLO, MIRIAN

UKUPNO: 3.387,30

Slika 10: Sustav Diventa- Naplata računa

Plan soba

Ulaskom u ekran plana soba program aktivira, tj. dobivamo popunjenu „križaljku“ po brojevima soba i po datumima. S lijeve strane ekrana upisani brojevi soba s pripadajućim tipom i kvalitetom kao i oznakom statusa sobe. Kao startni datum je uvijek zapisan tekući datum koji se može promijeniti: samim upisom željenog datuma ili kroz kalendar odabrati željeni datum. Isto tako se može birati period prikaza podataka na ekranu: 14 dana, 7 dana ili mjesec dana. Svaka opcija ima svoju boju i s tom bojom je prikazana na ekranu.



Slika 11: Sustav Diventa – Pregled zauzetosti soba

5. ZAKLJUČAK

U poslovnom svijetu dolazi do novih mogućnosti, izazova i poteškoća. Zbog povećanja konkurentnosti na tržištu i brige o dugoročnom opstanku poduzeća vlasnici hotelskih poduzeća moraju mijenjati poslovanje. Poduzeća se trenutno nalaze u razdoblju prijelaza u kojem se mijenja organizacija rada i struktura hotelskih poduzeća zbog tehnoloških promjena koje se javljaju iz dana u dan. Za uspjeh turizma i hotelijerstva u Hrvatskoj potrebno je primijeniti adekvatnu informacijsku tehnologiju, te u potpunosti preoblikovati poslovne procesa.

Informacijski sustavi prikupljaju, čuvaju i osiguravaju dostupnost informacijama svim osobama koje se njime koriste. Informatizaciju u hotelskim poduzećima možemo uočiti u svim dijelovima hotelskog poslovanja. Od prodaje smještajnih kapaciteta putem vlastite web stranice, do olakšanog obavljanja recepcijskih poslova. Većina informacijskih sustava u hotelskim poduzećima su zastarjela. Održavanje im je skupo, tokovi informacija nepovezani, a rješenja pojedinih procesa su vrlo često neučinkovita. Možemo zaključiti da primjena napredne informacijske tehnologije omogućava povećanje uspješnosti poslovanja, pod uvjetom da se obave odgovarajuće promjene u obavljanju poslovnih procesa. Razvoj informacijske tehnologije zahtjeva promjene u postojećim informacijskim sustavima hotelskih poduzeća, jer nova tehnološka dostignuća trebaju poboljšati rad tih poduzeća, a istovremeno i povećati njihovu konkurentnost, sniziti troškove poslovanja i zadovoljiti goste. Na današnjem stupnju razvoja, informacijski sustav hotelskog poduzeća se više ne može temeljiti na klasičnim tehnologijama.

Na primjeru hotela sa područja Središnje Dalmacije vidimo da ne zaostaju za svjetskim hotelima, ali kasne sa optimizacijom i uvođenjem novih trendova. Kao glavni problemi ističu se manjak educiranosti i nedovoljna motiviranost zaposlenika.

Da bi informacijski sustavi u hotelijerstvu uspješno poslovali svaki bi poslovni subjekt bi trebao na najbolji mogući način iskoristiti nove trendove i pogodnosti suvremenih tehnologija i pristupa poslovanju. Na taj način bi poslovni subjekti doprinijeli podizanju ukupnog poslovanja i konkurentnosti na višu razinu. Na tržištu opstaju samo ona poduzeća koja se na vrijeme prilagode promjenama i dostignućima konkurenata.

LITERATURA

1. Benašić Barbara, Tehnološki trendovi u hotelskom poslovanju, dostupno na <https://repozitorij.efzg.unizg.hr/islandora/object/efzg%3A574/datastream/PDF/view>
2. Diventa, službena stranica, dostupno na <http://www.itidiventa.com/?file=rjesenja-prema-bransi/hotelijerstvo/hoteli>
3. Dnevnik.hr, dostupno na <http://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/sustav-evisitor-djeluje-dosad-uhvaceno-40-ilegalnih-iznajmljivaca---443660.html>
4. E-Visitor, službena stranica, dostupno na <https://www.evisitor.hr/info/>
5. Garbin Praničević, Pivčević, Garača, Razvijenost informacijskih sustava velikih hotelskih poduzeća u Hrvatskoj, dostupno na [file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/ATN_04_02_Garbin_Pivcevic_Garaca%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/ATN_04_02_Garbin_Pivcevic_Garaca%20(4).pdf)
6. InfoTrend (2016.), br. 202., dostupno na <http://www.infotrend.hr/UserFiles/file/listanje/202/index.html#1/z>

7. Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Vlado Galičić, Mislav Šimunić, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006.
8. Srića, V., Principi modernog menadžmenta, Zagrebačka poslovna škola, Zagreb, 1992.
9. Strahonja, V., Varga, M., Pavlić, M., Projektiranje informacijskih sustava, Zavod za informatičku djelatnost Hrvatske i INA-INFO, Zagreb, 1992.
10. Varga, M., Baze podataka – Konceptualno, logičko i fizičko modeliranje podataka, Društvo za razvoj informacijske pismenosti, Zagreb, 1994., dostupno na <http://www.mathos.unios.hr/~jklobuca/Baze.j.pdf>

POPIS SLIKA I TABLICA:

1. Slika 1: Informacijski sustav kao podsustav poslovnog sustava, Galičić, Šimunić, Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006.
2. Slika 2: Prijava u sustav
3. Slika 3: Početni ekran prijave obveznika u sustav
4. Slika 4: Obrazac prijave turista
5. Slika 5: Odjava turista
6. Slika 6: Sustav Diventa – Početni zaslon
7. Slika 7: Sustav Diventa – Kratka prijava (Walk In)
8. Slika 8: Sustav Diventa – Duga prijava

9. Slika 10: Sustav Diventa- Naplata računa
10. Slika 11: Sustav Diventa – Pregled zauzetosti soba
11. Tablica 1: Katalog glavnih ICT aplikacija u hotelima, dostupno na
<https://repozitorij.efzg.unizg.hr/islandora/object/efzg%3A574/datastream/PDF/view>

SAŽETAK

Informacijski sustav je dio tehnološkog ili organizacijskog sustava koji taj sustav stalno opskrbljuje potrebnim informacijama. Svaki informacijski sustav se sastoji od šest komponenti: hardware-a, software-a, netware-a, lifeware-a, orgware-a i dataware-a. Cilj svih informacijskih sustava je dostaviti pravu informaciju u pravo vrijeme, te uz minimalne troškove.

Kroz povijest možemo razlikovati tri vala tehnološkog razvoja, pojavu kompjuterskih rezervacijskih sustava, globalnih distribucijskih sustava i interneta. Prvi rezervacijski

programi su se razvili za potrebe zračnog prometa, a kasnije prerastaju u sustave za upravljanje destinacijama.

Hotelske informacijske sustave definiramo kao skup komponenti koje osiguravaju informacije potrebne za odvijanje poslovnih aktivnosti i upravljanje hotelskim poslovanjem. Razvijenost tih sustava možemo gledati prema tri razine. Na prvoj razini, informacijski sustav se označava kao tehnološki partner poslovanja. Na drugoj razini ima ulogu procesnog i servisnog partnera poslovanja, a na trećoj i najvišoj razini, ima ulogu strateškog partnera poslovanja. Prema istraživanjima u Republici Hrvatskoj je doneseno do zaključka kako je Hrvatska prepoznala važnost informacijskih sustava, ali i da ulaganja u informacijske sustave nisu praćena adekvatnim ulaganjima u ljudske resurse.

U današnjem suvremenom gospodarstvu hotelijeri se neprestano moraju prilagođavati novim informacijskim tehnologijama. Razlozi tome su informatizacija radnih zadataka, povećanje produktivnosti rada i snižavanje troškova rada, te praćenje promjena u zahtjevima gostiju. Također, u hotelskom poslovanju je potrebno neprestano prikupljati podatke o gostima kako bi se upoznao njihovo ponašanje, navike i preferencije.

Za razvijenost hotelskih informacijskih sustava u Republici Hrvatskoj možemo uzeti kao primjer Središnju Dalmaciju, gdje su turizam i ugostiteljstvo najvažnije gospodarske grane. Primjena inovativne tehnologije na tom području je više nego zadovoljavajuća, te gotova sva hotelska poduzeća ulažu u edukaciju svojih kadrova kako bi unaprijedili razinu njihovog rada, a istodobno i profit poduzeća.

Ključne riječi: informacijski sustav, hotelski informacijski sustav, informatizacija, edukacija

SUMMARY

Information system is a part of technological or organisational system, which continuously supplies that system with the necessary informations. Every information system consists of six components: hardware, software, netware, lifeware, orgware and dataware. The main goal of all information systems is to deliver the right information, at the right time, with the minimal cost.

Throughout history we can distinguish three waves of technological development, the emergence of computer reservation systems, global distribution systems and the Internet. First

reservation programs have been developed for the needs of air traffic, and later they grew into a management systems destinations.

Hotel Information System is defined as a set of components that provides the necessary informations for conducting business activities and management of hotel business. We can look the development of these systems through three levels. At the first level, the information system is referred to as a technology partner in business. At the second level has the role of a strategic partner of business. According to researches in the Croatia, it was concluded that Croatia has recognized the importance of information systems, but also, that the investments in information systems are not followed with the adequate investments in human resources.

In today 's modern economy, hoteliers must constantly adapt to new information technologies. The reasons for this are computerization of tasks, higher productivity and lower labor costs, and tracking the changes in the guests demands. Also, in the hotel business it is needed to constantly collect guest informations in order to know their behavior, habits and preferences.

As the example of the development of the hotel information systems in Croatia we can take the Central Dalmatia, where the tourism and hospitality are major industries. The application of innovative technologies in this area is more than satisfying, and almost all hotel companies are investing in training their employees to enhance the level of their work and at the same time, the profits of enterprises.

Key words: information system, hotel information system, computerization, education